

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman seperti pada saat ini banyak sekali persaingan dalam berbisnis, salah satunya yaitu bisnis dalam bidang kuliner. Semakin ketatnya persaingan dalam bisnis kuliner menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk mampu memberikan perbedaan antara bisnis satu dengan yang lain sehingga memiliki keunggulan yang dapat menarik perhatian konsumen. Pelaku usaha harus mampu menjamin kepuasan dari konsumen dan tidak mengecewakannya, pelaku usaha dituntut untuk mampu memiliki sistem dan strategi pemasaran yang tepat untuk menarik minat konsumen sehingga dapat memastikan konsumen akan melakukan pembelian ulang. Untuk meyakinkan pilihan produk, perusahaan harus mampu melakukan pemasaran yang baik.

Rumah makan adalah istilah umum untuk menyebut usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan itu serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Rumah makan di Indonesia disebut juga sebagai restoran. restoran merupakan kata resapan yang berasal dari bahasa Perancis yang diadaptasi oleh bahasa Inggris, "restaurant" yang berasal dari kata "restaurer" yang berarti "memulihkan". Data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur menunjukkan jumlah rumah makan atau restoran di Kabupaten Jember pada tahun 2014-2018 mengalami penurunan dengan jumlah awal sebanyak 56 rumah makan atau restoran menjadi 33 rumah makan atau restoran. Hal ini dapat diartikan bahwa persaingan dalam bisnis rumah makan di Kabupaten Jember saat ini sangat ketat, sehingga menuntut para pelaku bisnis untuk melakukan berbagai upaya guna meraih pangsa pasar terbesar dan mendapatkan loyalitas dari konsumen.

Banyak sekali usaha rumah makan di daerah Jember. Salah satu rumah makan yang berkembang adalah Rumah Makan Gudeg Lumintu yang didirikan kurang lebih 42 tahun. Rumah Makan Gudeg Lumintu merupakan sebuah rumah makan yang menyajikan makanan gudeg yang berdiri sejak tahun 1980 dikelola

oleh bapak Rohan. Gudeg yang ditawarkan menyesuaikan dengan lidah orang Jawa Timur khususnya Jember yang tidak begitu menyukai makanan manis. Gudeg dimasak sehari sebelum disajikan sehingga bumbunya meresap sehingga menabuh cita rasa makanan tersebut. Rumah makan ini tidak hanya masih eksis, namun juga menjadi salah satu pilihan kunjungan wisata kuliner di Jember yang diterbitkan oleh suara indonesia-news.com. Meskipun terletak didalam gang kecil dan tidak membuka cabang, tidak membuat rumah makan ini sepi pengunjung. Rata-rata jumlah pengunjung yang berkunjung di rumah makan ini setiap harinya berkisar 200 orang. Pesaing dari rumah makan ini yaitu Gudeg Jogja Asli Margo Eco, Omah Gudeg, Gudeg Miroso dan Nasi Gudeg Bu Mamik. Mengamati adanya persaingan ini Rumah Makan Gudeg Lumintu harus melakukan strategi yang tepat untuk mendapatkan pangsa pasar terbesar dan loyalitas dari konsumennya. Hal tersebut menjadi dasar dari penelitian ini mengenai pengaruh citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Gudeg Lumintu di Kabupaten Jember.

Menurut Firmansyah (2018:87) citra merek (*brand image*) merupakan representasi dari keseluruhan persepsi terhadap merek dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap merek itu. Citra merek dapat dikatakan apa yang konsumen pikirkan dan rasakan ketika mendengar atau melihat nama suatu merek. *Image* konsumen yang positif terhadap suatu *brand image* lebih memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian. Rumah Makan Gudeg Lumintu selalu menjaga citra merek yang baik dimata konsumen.

Menurut Kotler dan Amstrong (2004) kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan *durabilitas, reliabilitas*, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Hal ini memiliki dampak langsung pada kinerja produk, sebab kualitas produk berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan konsumen. Rumah Makan Gudeg Lumintu menyajikan jenis makanan gudeg, pecel dan soto ayam. Rumah makan ini berusaha menjaga kualitas produknya dengan mempertahankan cita rasa makanannya. Hal yang membuat gudeg ini berbeda dengan gudeg yang lain yaitu rasa gudeg yang disajikan sesuai

dengan selera orang Jember dan inovasi perpaduan gudeg dengan pecel dalam satu hidangan yang menjadi menu favorit di rumah makan ini.

Menurut Tjiptono (2011) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan sehingga konsumen menjadi loyal. Dalam hal ini Rumah Makan Gudeg Lumintu menyediakan fasilitas fisik yang cukup lengkap dan karyawan-karyawan yang bertugas untuk melayani konsumen yang datang.

Menurut Firmansyah (2018) loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat dari pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah. Loyalitas dapat timbul diiringi adanya citra merek positif dibenak konsumen, kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Gudeg Lumintu di Kabupaten Jember agar dapat memberikan masukan kepada pemilik terkait variabel mana yang berpengaruh signifikan dalam membentuk loyalitas pada pelanggan sehingga pemilik Rumah Makan Gudeg Lumintu mampu bersaing dengan kompetitor sejenis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Gudeg Lumintu ?
2. Apakah variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Gudeg Lumintu ?

3. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Gudeg Lumintu ?
4. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Gudeg Lumintu ?
5. Variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Gudeg Lumintu ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji dan menganalisis variabel citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang berpengaruh secara serempak terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan Gudeg Lumintu.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh variabel citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Gudeg Lumintu.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh variabel kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Gudeg Lumintu.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Gudeg Lumintu.
5. Menguji dan menganalisis variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Gudeg Lumintu.

1.4 Manfaat

1. Bagi Penulis

Sebagai tambahan pengetahuan mengenai peranan perilaku konsumen terhadap suatu usaha dan pengaplikasian pengetahuan yang diperoleh selama studi di Politenik Negeri Jember.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi kepada pihak Rumah Makan Gudeg Lumintu tentang pengaruh citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan

dalam menentukan strategi pemasaran pada Rumah Makan Gudeg yang tepat di waktu mendatang.

3. Bagi Akademik

Sebagai sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut dan referensi bagi penelitian-penelitian mendatang yang berkaitan dengan citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.